

## RENDICONTO ANNUALE SULL' ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2022

### informazioni in merito alla situazione complessiva dei reclami.

Si precisa che nel corso dell'anno 2022 sono pervenuti complessivamente n. 56 reclami, nessun reclamo in materia assicurativa, che hanno coinvolto n. 31 filiali della banca, di cui n.14 con almeno 1 reclamo, 12 che hanno ricevuto n. 2 reclami ciascuna, 3 con 3 reclami, 1 filiale con 5 reclami e 1 filiale con 4 reclami.

Risulta presentato all'ABF n. 1 ricorso, per il quale è pervenuta la decisione di parziale accoglimento. Non risulta alcun ricorso davanti all'ACF.

<b>Anno 2022</b>	<b>Reclami totali</b>	<b>56</b>				
<b>56</b>	<b>Reclami ordinari</b>	<b>56</b>	<b>Composti 1</b>	<b>accolti 12</b>	<b>respinti 40</b>	<b>Rinuncia 3</b>
	<b>Servizi investimento</b>	<b>0</b>	<b>Nessuno</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Assicurativi</b>		<b>Nessuno</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Anno 2022</b>	<b>Ricorsi ABF</b>	<b>1</b>	<b>Definito Parzialm favorevole</b>	<b>1</b>	<b>In attesa di decisione</b>	

### Natura reclami.

<b>Reclami non quantificabili</b>	<b>Reclami di natura economica <i>(fino a 50.000i)</i></b>	<b>Reclami di natura economica <i>(tra 50.000 e 100.000i)</i></b>	<b>Reclami di natura economica <i>(oltre 100.000)</i></b>
<b>29</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

### Tipologia di clientela

<b>Privati/Consumatori</b>	<b>Clientela intermedia</b>	<b>Altro</b>

#### Terre Etrusche di Valdichiana e di Maremma

Credito Cooperativo Società Cooperativa

**Sede Legale:** Via Porsenna 54 – 53043 Chiusi (SI)

**Direzione Generale:** Corso Carducci 14 – 58100 Grosseto

T +39 0564 438200 – F +39 0564 412721 – info@bancatema.bcc.it

www.bancatema.it

PEC posta.certificata@pecbancatema.it

Swift ICRAITRRNNO – Codice ABI 08851-8

Società partecipante al Gruppo IVA Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea, Partita IVA 15240741007 - Codice Fiscale 01602230532  
Codice Univoco Fatturazione 9GHPLV – Iscrizione REA n. SI 147864  
Iscritta all'Albo delle banche e aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari con capogruppo Iccrea Banca S.p.A., che ne esercita la direzione e il coordinamento.  
Iscrizione Albo Cooperative C118280.  
Iscrizione Albo Enti Creditizi n. 8063.  
Aderente al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo (FGO), al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo (FGD), al Fondo Nazionale di Garanzia (FNG).

	(artigiani, professionisti, società di persone)	(società di capitali, condomini)
<b>41</b>	<b>5</b>	<b>10</b>

### Tipologia di prodotto/servizio

TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO	NUMERO DI RECLAMI PERVENUTI
Conto corrente e depositi a risparmio	<b>15</b>
Prodotti di Investimento	<b>1</b>
Prodotti di finanziamento	<b>13</b>
Servizi di incasso e Pagamento	<b>12</b>
Polizze assicurative	<b>0</b>
Altri Prodotti e Servizi	<b>5</b>
Aspetti generali	<b>10</b>
Prodotti Derivati	<b>0</b>

### Motivi reclamo

MOTIVO PREVALENTE DEL RECLAMO	NUMERO DI RECLAMI PERVENUTI	%
Condizioni	1	1,79%
Applicazione delle condizioni	4	7,15%
Esecuzione Operazioni	27	48,21%
Disfunzioni di Apparecchiature quali ATM e POS	5	8,92%
Aspetti Organizzativi	6	10,71%
Personale	0	
Comunicazione/Informazione al cl.	11	19,64%
Frodi e Smarrimenti	1	1,79%
Merito di Credito	1	1,79%

=\* =

#### Terre Etrusche di Valdichiana e di Maremma

Credito Cooperativo Società Cooperativa

**Sede Legale:** Via Porsenna 54 – 53043 Chiusi (SI)

**Direzione Generale:** Corso Carducci 14 – 58100 Grosseto

T +39 0564 438200 – F +39 0564 412721 – [info@bancatema.bcc.it](mailto:info@bancatema.bcc.it)

[www.bancatema.it](http://www.bancatema.it)

PEC [posta.certificata@pecbancatema.it](mailto:posta.certificata@pecbancatema.it)

Swift ICRAITRRNNO – Codice ABI 08851-8

Società partecipante al Gruppo IVA Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea, Partita IVA 15240741007 - Codice Fiscale 01602230532  
Codice Univoco Fatturazione 9GHPHLV – Iscrizione REA n. SI 147864  
Iscritta all'Albo delle banche e aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari con capogruppo Iccrea Banca S.p.A., che ne esercita la direzione e il coordinamento.  
Iscrizione Albo Cooperative C118280.  
Iscrizione Albo Enti Creditizi n. 8063.  
Aderente al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo (FGO), al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo (FGD), al Fondo Nazionale di Garanzia (FNG).